Julius Bär

OPERACIONES SIN ASESORAMIENTO

Información para los consumidores con arreglo a la Ley del 8 de marzo de 2023 sobre la accesibilidad de los productos y servicios, en su versión modificada

Bank Julius Baer Europe S.A.
14, rue Edward Steichen, 2540 Luxemburgo,
Gran Ducado de Luxemburgo
Teléfono: +352 4760 1
Correo electrónico: info@juliusbaer.com
www.juliusbaer.com

Con esta información, Bank Julius Baer Europe S.A. (el «Banco», «nosotros», «nuestro») cumple los requisitos del artículo 15 (2) de la Ley luxemburguesa del 8 de marzo de 2023 sobre accesibilidad de productos y servicios, en su versión modificada (la «Ley de accesibilidad»). Con esta ley se transpone la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios a la legislación luxemburguesa. La Ley de accesibilidad pretende garantizar la accesibilidad de los productos y servicios ofrecidos por las empresas. Esto significa que las empresas deben permitir a todos los consumidores acceder a los productos y servicios ofrecidos. El objetivo es garantizar que todos los consumidores puedan participar por igual en la sociedad.

Tenga en cuenta: esta información pretende explicar de forma clara nuestro servicio sin asesoramiento No es jurídicamente vinculante. Solo los documentos contractuales son jurídicamente vinculantes.

Esta información se divide en cuatro partes:

La **parte 1** contiene información específica.

Aquí explicamos las operaciones sin asesoramiento y nuestros servicios en esa área.

Las **partes 2, 3** y **4** contienen información general.

- ¿No está satisfecho con nuestro servicio?

  En la **parte 2**, le informamos sobre las opciones que tiene si desea presentar una queja.

- ¿Desea saber cómo cumplimos los requisitos de la Ley de accesibilidad en relación con nuestro servicio?

  En la **parte 3**, le informamos sobre las características de accesibilidad de nuestro servicio.

- ¿Tiene problemas de accesibilidad a nuestros servicios?

  En la **parte 4**, le indicamos a quién puede dirigirse en este caso. Aquí encontrará información sobre la autoridad responsable de la supervisión del mercado.

ÍNDICE

1 Explicación de nuestros servicios 2

1.1 ¿Qué son las operaciones sin asesoramiento? 2

1.2 ¿Qué son los instrumentos financieros? 2

1.3 ¿Cómo funcionan las operaciones sin asesoramiento? 2

1.4 ¿Cómo se ejecutan las órdenes de compra y venta de instrumentos financieros? 2
1 Operación a precio fijo
2 Operación a comisión

1.5 ¿Qué ocurre tras la ejecución de las órdenes de compra o venta de instrumentos financieros? 2

1.6 ¿Qué costes tienen las operaciones sin asesoramiento? 3

1.7 ¿Existe una duración fija del contrato? ¿Cuáles son las condiciones de rescisión? 3

1.8 ¿Existe el derecho de revocación? 3

2 Sus opciones para dar su opinión o presentar una queja 3

3 Características de accesibilidad de nuestros servicios 3

3.1 Accesibilidad de los servicios 4

3.2 Accesibilidad de esta información 4

3.3 Accesibilidad de los documentos relativos a nuestros servicios 4

4 Autoridad de supervisión del mercado competente 4

LU-02511-ES 1-1314 ES_LU_00
20250717

1 EXPLICACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

En esta parte, explicamos las operaciones sin asesoramiento y los servicios asociados. Conocerá qué incluye el servicio y cómo funciona.

1.1 ¿Qué son las operaciones sin asesoramiento?

Una operación sin asesoramiento significa que usted decide cómo quiere invertir sus activos. Concretamente, se trata de cómo desea invertir sus activos en forma de instrumentos financieros (véase el punto 1.2). El nombre de operaciones sin asesoramiento lo dice todo: si nos da una orden para comprar o vender instrumentos financieros, no le asesoramos previamente. No obstante, comprobamos si puede evaluar los riesgos típicos. Para ello, le preguntamos por sus conocimientos y su experiencia. Es posible que consideremos que usted no puede evaluar los riesgos asociados a una orden. En este caso, le avisaremos con antelación. No obstante, puede insistir en que ejecutemos su orden de todos modos.

1.2 ¿Qué son los instrumentos financieros?

El término «instrumentos financieros» se utiliza en las leyes relativas a los bancos. Por ejemplo, aparece en la Ley luxemburguesa del 5 de abril de 1993 sobre el sector financiero. Entre los instrumentos financieros se incluyen, entre otros:

- valores, como acciones, bonos, certificados y garantías
- participaciones en fondos de inversión
- derivados

1.3 ¿Cómo funcionan las operaciones sin asesoramiento?

Para negociar instrumentos financieros sin asesoramiento, necesita una cuenta de valores y una cuenta de compensación en el Banco. Puede obtener la solicitud de apertura de cuenta poniéndose en contacto con el Banco a través de los canales de comunicación indicados.

Un depósito es una cuenta bancaria especial. Almacenamos sus instrumentos financieros en su depósito. Un depósito también incluye una cuenta de compensación. Contabilizamos todas las cantidades de dinero a través de su cuenta de compensación. Una cuenta de pago sirve a menudo como cuenta de compensación.

Si ha abierto una cuenta de valores y una cuenta de compensación con nosotros, le preguntaremos sobre sus conocimientos y su experiencia con instrumentos financieros o en el uso de servicios con valores. Por ejemplo, le pediremos que rellene un cuestionario.

A continuación, puede cursarnos órdenes de compra y venta de instrumentos financieros. Puede enviarnos sus órdenes de varias maneras, por ejemplo, en persona, por teléfono o por correo electrónico, dependiendo de los canales de comunicación que haya acordado con el Banco durante la apertura de la cuenta.

No ejecutamos sus órdenes de compra inmediatamente. En primer lugar, debemos comprobar si los instrumentos financieros que ha seleccionado son adecuados para usted. Esto significa que comprobamos si comprende los riesgos típicos de los instrumentos financieros. Utilizamos la información sobre sus conocimientos y su experiencia para hacer nuestra evaluación.

Nuestra revisión puede mostrar que el instrumento financiero no es apropiado para usted. O puede que no nos haya facilitado la información necesaria. En ambos casos, le avisaremos con antelación.

Normalmente, antes de que aceptemos su orden, le enviaremos información sobre los costes. Esto incluye una descripción general de los costes y gastos adicionales que probablemente se derivarán de la compra o venta de un instrumento financiero. La información sobre los costes también puede contener la información de que recibiremos un pago de un tercero en relación con la compra de un instrumento financiero. Por ejemplo, puede tratarse de un pago de una compañía de fondos. La información sobre costes se denomina declaración sobre costes ex ante.

1.4 ¿Cómo se ejecutan las órdenes de compra y venta de instrumentos financieros?

Existen varias formas de ejecutar sus órdenes de compra y venta de instrumentos financieros: en las operaciones sin asesoramiento, se distingue entre la operación a precio fijo (véase el punto 1.4.1) y la operación a comisión (véase el punto 1.4.2).

1 **Operación a precio fijo**
En una operación a precio fijo, usted celebra con nosotros un contrato de compraventa de un instrumento financiero específico. El precio es fijo o determinable. Es decir: el precio se especifica con precisión (fijo) o puede calcularse según criterios claros (determinable).

2 **Operación a comisión**
En una operación a comisión, actuamos en nuestro nombre pero a su cuenta (a sus expensas) frente a otros participantes en el mercado. Puede tratarse, por ejemplo, de proveedores de instrumentos financieros. Si se concluye una operación con otro participante en el mercado, este ejecutará su orden.

1.5 ¿Qué ocurre tras la ejecución de las órdenes de compra o venta de instrumentos financieros?

Si se ha ejecutado una orden suya, recibirá una declaración de valores. En la declaración de valores encontrará información importante sobre la ejecución de su orden. Si la orden no pudiera ejecutarse, le informaremos oportunamente. Cuando usted compra, registramos los instrumentos financieros en su cartera. Cuando vende, los damos de baja.

Al mismo tiempo, asentamos un cargo o un abono en su cuenta de compensación: si compra instrumentos financieros, debitamos el precio de compra en su cuenta de compensación. Si vende instrumentos financieros, abonamos el producto de la venta en su cuenta de compensación (es posible que tengamos que retener impuestos). Los gastos en que se incurra durante la compra o venta se debitarán en su cuenta de compensación.

Es posible que la divisa del instrumento financiero no coincida con la divisa de su cuenta de compensación. En este caso, realizaremos una conversión de divisas.

Por ejemplo: el instrumento financiero se negocia en dólares estadounidenses, pero la divisa de su cuenta de compensación es el euro. En este caso, convertiremos el importe en dólares estadounidenses a euros. Esto nos permite asentar o cargar el importe en su cuenta de compensación.

Recibirá información periódica sobre los instrumentos financieros que mantenemos y gestionamos para usted en su cartera.

Además, cada año recibirá un resumen de todos los costes en los que haya incurrido efectivamente durante el año anterior por la prestación de servicios sin asesoramiento. Este resumen de costes se denomina declaración sobre costes ex-post.

Nos aseguramos de que se le abonen los rendimientos de sus instrumentos financieros, como intereses o dividendos. Si tenemos acciones en su nombre, le ayudamos a ejercer su derecho de voto en la junta general de la sociedad anónima. Todos los detalles se describen y se acordarán en la solicitud de apertura de cuenta y en las Condiciones generales de contratación del Banco.

LU-02511-ES 1-1314 ES_LU_00
20250717

1.6 ¿Qué costes tienen las operaciones sin asesoramiento?

Al negociar instrumentos financieros sin asesoramiento, se incurre en diversos costes que debe conocer. Entre ellos figuran, por ejemplo, los gastos de ejecución de sus órdenes, los de gestión de la cuenta de custodia o los derivados del cambio de divisas (véase el punto 1.5). Encontrará información sobre los costes individuales en nuestra Lista de precios y servicios (salvo acuerdo en contrario).

1.7 ¿Existe una duración fija del contrato? ¿Cuáles son las condiciones de rescisión?

Usted suscribe con nosotros el contrato de depósito por tiempo indefinido. Puede rescindir el contrato de depósito en cualquier momento sin indicar los motivos con un plazo de preaviso de un mes. Para más información, consulte las Condiciones generales de contratación del Banco.

1.8 ¿Existe el derecho de revocación?

Puede revocar el contrato de depósito en un plazo de dos semanas. Sin embargo, esto solo se aplica si el contrato se ha celebrado como una transacción de venta a distancia o como una transacción fuera del hogar, por ejemplo, a través de Internet o por teléfono. A continuación, le enviaremos la información legal correspondiente. El plazo de revocación comienza una vez que usted ha celebrado el contrato y ha recibido toda la información legal al respecto.

Tenga en cuenta: no suele haber derecho de revocación en la compra o venta de instrumentos financieros.

2 SUS OPCIONES PARA DAR SU OPINIÓN O PRESENTAR UNA QUEJA

Estaremos encantados de conocer su opinión. Por favor, envíe sus comentarios directamente a su asesor de clientes, quien estará encantado de atenderle. Él es su persona de contacto directo, especialmente en caso de consultas adicionales sobre servicios de asesoramiento, rendimiento de la cartera, transacciones, servicios bancarios, lista de precios, sistemas informáticos, etc. De este modo, se pueden resolver muchas cuestiones de forma satisfactoria y sin burocracia. Como alternativa, si tiene alguna queja, envíenosla por escrito a través de uno de los siguientes canales de comunicación:

Bank Julius Baer Europe S.A.
A/A Complaint Management
14, rue Edward Steichen,
L-2540 Luxemburgo
Correo electrónico: ComplaintManagement.Lux@juliusbaer.com

Además, puede dirigir su queja directamente a la atención de nuestro consejo de administración. En cualquier caso, le rogamos que facilite la siguiente información junto con su queja:

- el motivo de su queja o una descripción del error detectado, respectivamente
- sus datos de contacto (nombre y dirección, así como su número de cuenta)

Confirmaremos la recepción de su queja por escrito en un plazo máximo de 10 días laborables y nos esforzaremos por darle una respuesta lo antes posible, dentro de un plazo máximo de un mes. Si en determinados casos tardamos más de un mes en responder, le informaremos al respecto. Si su queja está relacionada con los servicios de pago, el Banco le dará respuesta en un plazo de 15 días.

Si no está satisfecho con nuestra respuesta, puede remitir su queja directamente a la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF):

La CSSF es competente para recibir las quejas de los clientes (personas físicas o jurídicas) de los profesionales sujetos a su supervisión y para actuar como intermediario con el fin de buscar una solución amistosa a estas quejas. La CSSF actúa en calidad de entidad de resolución alternativa de litigios («ADR», por sus siglas en inglés), en particular en virtud de la legislación europea relativa a la resolución extrajudicial de litigios en materia de consumo que se transpuso a la legislación luxemburguesa y se introdujo en el Código del consumidor en 2016. La CSSF está inscrita en la lista de entidades ADR en el sentido del artículo L. 431-1 del Código del consumidor y en la lista de entidades ADR establecida y publicada por la Comisión Europea. Las denuncias que se envían a la CSSF son tramitadas por su departamento jurídico: «Departamento Jurídico Protección del Consumidor/ Criminalidad Financiera» de la CSSF. La resolución extrajudicial de litigios es voluntaria y gratuita. Para facilitar la presentación de una queja, la CSSF publica un formulario de queja en su sitio web: https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/. El formulario de queja puede presentarse en línea o enviarse por correo postal, fax o correo electrónico:

- Por correo a la siguiente dirección:

  Commission de Surveillance du Secteur Financier
  Département Juridique CC
  283, route d'Arlon
  L-2991 Luxemburgo

- Por fax al número siguiente:

  (+352) 26 25 1-2601

- Por correo electrónico a la siguiente dirección:

  reclamation@cssf.lu

3 CARACTERÍSTICAS DE ACCESIBILIDAD DE NUESTROS SERVICIOS

¿Desea saber de qué manera cumplimos los requisitos de la Ley de accesibilidad en relación con nuestros servicios? En esta sección, le informamos sobre las características de accesibilidad de nuestros servicios.

Contexto:

La Ley de accesibilidad nos obliga, entre otras cosas, a cumplir las directrices sobre accesibilidad de los contenidos web. Estas directrices pretenden que todas las personas, especialmente las discapacitadas, puedan acceder a los contenidos web. Las directrices se basan en cuatro principios de accesibilidad:

- **Perceptibilidad:** el mayor número posible de personas debe poder percibir la información y las funciones informáticas. Esto significa, por ejemplo, que intentamos garantizar que para cada imagen o gráfico exista un medio alternativo de percepción, como el texto escrito.
- **Operabilidad:** el mayor número posible de personas debe poder utilizar las funciones informáticas. Esto significa, por ejemplo, que queremos asegurarnos de que nuestros contenidos web puedan manejarse con un teclado normal.
- **Comprensibilidad:** el mayor número posible de personas debe poder leer y entender el contenido de la web con

LU-02511-ES 1-1314 ES_LU_00
20250717

claridad. Por ejemplo, ofrecemos nuestros contenidos web en un lenguaje sencillo y comprensible siempre que es posible.

- **Robustez:** el contenido web debe ser compatible con las denominadas tecnologías auxiliares en la medida de lo posible. Las tecnologías auxiliares incluyen, por ejemplo, programas para leer en voz alta o ampliar contenidos web, pero también para convertir el habla en texto. Esto significa, por ejemplo, que nuestro objetivo es garantizar el cumplimiento de normas importantes sobre el uso de tecnologías auxiliares, como la estructura técnica y el etiquetado de los contenidos.

Cumplimos los requisitos de la Ley de accesibilidad aplicando estos principios en nuestros servicios.

3.1 Accesibilidad de los servicios

A continuación se describen las características de accesibilidad de nuestros servicios en combinación con nuestras operaciones sin asesoramiento:

- Podemos enviarle los documentos de apertura de la cuenta (incluidos las CGC) y el acuerdo de servicio por correo postal o en formato PDF por correo electrónico. Póngase en contacto con su asesor de clientes y solicite que se le envíe esa documentación a través del canal de comunicación que prefiera.
- Además, también podemos entregarle personalmente los documentos de apertura de la cuenta (incluidos las CGC) y el acuerdo de servicio.
- Ejecución de órdenes
  Dispone de diferentes opciones para iniciar la ejecución de órdenes:
  - Puede iniciar la ejecución de órdenes electrónicamente, por ejemplo, a través de la banca en línea o de aplicaciones de banca móvil. Los canales electrónicos de acceso disponen de varios canales sensoriales, como: descripciones de elementos como imágenes y gráficos que no contienen texto; optimización del contraste; ajuste del tamaño de letra y del interlineado; introducción mediante teclado.
  - También puede iniciar la ejecución de órdenes por correo electrónico o por teléfono con su asesor de clientes (siempre y cuando haya acordado ese canal de comunicación durante la apertura de la cuenta).
- Podemos enviarle la información de costes por correo postal o en formato PDF por correo electrónico. Póngase en contacto con su asesor de clientes y solicite que se le envíe esa documentación a través del canal de comunicación que prefiera.
  - Además, también podemos entregarle personalmente la información de costes.

3.2 Accesibilidad de esta información

Las características de accesibilidad de esta información son las siguientes:

- Le proporcionamos esta información a través de varios canales de acceso, a saber, mediante una entrega personal por parte de su asesor de clientes o a través del sitio web del Banco (www.juliusbaer.com).
- Nos esforzamos por que el contenido de esta información esté redactado en un lenguaje claro. No se supera el nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER).

Nota: esto no se aplica al acuerdo de servicio propiamente dicho ni a las Condiciones generales de contratación (CGC) ni a la información precontractual en relación con el acuerdo de servicios.

- La disposición de esta información tiene un diseño específico, y la descripción de la tipografía utilizada, por ejemplo, el tipo de letra, la longitud de línea, el interlineado y el resaltado de los textos importantes se eligieron para que resultaran fáciles de usar.

3.3 Accesibilidad de los documentos relativos a nuestros servicios

Las características de accesibilidad de los documentos relacionados con nuestros servicios (incluida esta información) son las siguientes:

Los documentos son perceptibles. Es decir:

- Los documentos seleccionados tienen el formato PDF-UA y/o están basados en la web. Este formato puede convertirse a otros formatos. Pueden ampliarse para una mejor legibilidad. Los lectores de pantalla pueden interpretar los documentos y leer en voz alta el contenido de la pantalla. Por ello, los documentos están a su disposición a través de varios canales sensoriales.

4 AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL MERCADO COMPETENTE

¿Tiene problemas de accesibilidad a nuestros servicios? En esta sección, le informamos a quién puede dirigirse.

La autoridad competente en Luxemburgo se llama «Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services» (OSAPS)

La OSAPS actúa, entre otras cosas, como punto de referencia en materia de accesibilidad. La OSAPS proporciona a las empresas directrices, herramientas y asesoramiento para ayudarles a mejorar la accesibilidad de sus productos y/o servicios. Además, cualquier persona puede informar a la OSAPS de la no conformidad de un producto o servicio.

Si tiene problemas con nuestro servicio, puede presentar una queja a la OSAPS. En ese caso, la OSAPS podrá iniciar acciones legales contra nosotros. En su queja, puede alegar que estamos incumpliendo un requisito de la Ley de accesibilidad. Los datos de contacto de la OSAPS son:

Surveillance authority for the accessibility of products and services (OSAPS)

13c, rue de Bitbourg
L -1273 Luxemburgo-Hamm
Luxemburgo
Correo electrónico: info@osaps.etat.lu
Teléfono: +352 2477-6565

LU-02511-ES 1-1314 ES_LU_00
20250717